

# INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN GASES DE LA GUAJIRA S.A ESP



Libertad y Orden

**Prosperidad  
para todos**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ENERGÍA Y GAS  
COMBUSTIBLE  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS COMBUSTIBLE  
Bogotá, Julio de 2011**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN  
GASES DE LA GUAJIRA S.A. ESP**

**ANALISIS AÑO 2010**

**AUDITOR: Deloitte Asesores y Consultores Ltda.**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

Actividad	Distribución y Comercialización de gas natural	
Fecha Inicio Operaciones	7 de Julio de 1980	
Mercados Relevantes	Atiende al mercado de la Guajira conformado por 15 municipios: Riohacha, Maicao, Dibulla, Uribia, Manaure, Hato Nuevo, Barrancas, Fonseca, San Juan, El Molino, Villanueva, Urumita, Distracción, Albania, La Jagua del Pilar.	
Capital	Autorizado	\$2.000.000.121
	Suscrito y Pagado	\$1.565.356.710
	Acciones	'4.083.065

**2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS**

Los ingresos operacionales presentaron un incremento del 5,11%, los cuales se ubicaron en 22.550 millones de pesos en el 2009 pasando a 23.701 millones en el 2010, en donde los ingresos obtenidos por distribución del combustible crecieron en 12,77% y por comercialización en 6,49%.

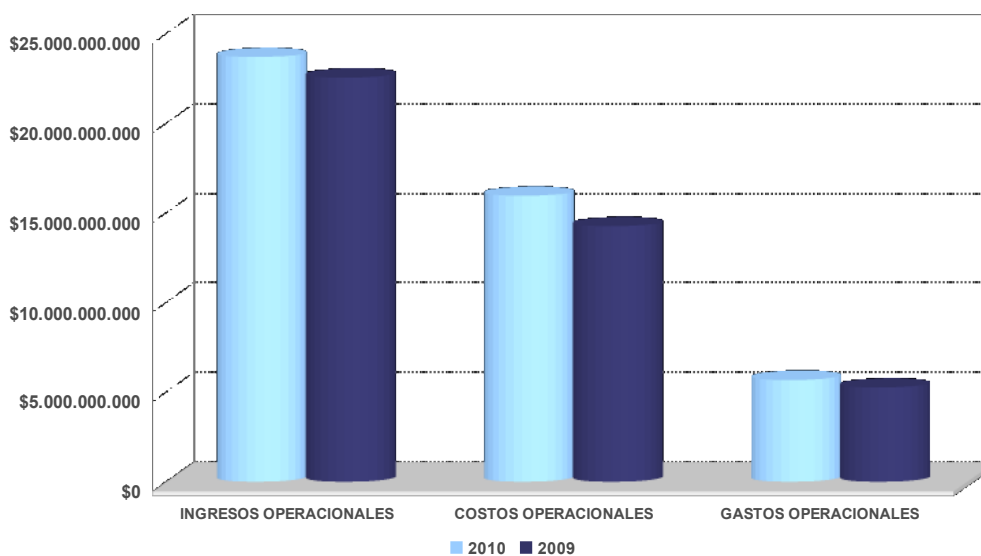
ESTADO DE RESULTADOS	2010	2009	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 23.701.377.112	\$ 22.549.971.652	5,11%
COSTOS OPERACIONALES	\$ 15.958.989.585	\$ 14.262.573.810	11,89%
GASTOS OPERACIONALES	\$ 5.679.055.112	\$ 5.259.616.079	7,97%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$ 2.063.332.415	\$ 3.027.781.763	-31,85%
OTROS INGRESOS	\$ 4.147.938.741	\$ 3.920.344.582	5,81%
INGRESOS POR FINANCIACIÓN DE USUARIOS	\$ 1.895.261.224	\$ 1.869.555.690	1,37%
OTROS GASTOS	\$ 1.247.981.850	\$ 1.444.711.652	-13,62%
GASTO DE INTERESES	\$ 875.763.297	\$ 1.241.029.231	-29,43%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$ 4.963.289.306	\$ 5.503.414.693	-9,81%

Fuente: SUI

Los costos operacionales se ubicaron en 15.959 millones de pesos en el último año, representando un crecimiento del 11,89%, principalmente por el incremento del 121% de los generales por concepto de obras y mejoras en propiedad ajena por 160 millones de pesos y por fotocopias, útiles de escritorio y papelería por 116 millones de pesos.

De su lado, los gastos operacionales aumentaron en 7,97% con respecto al 2009, encontrándose en el último año en 5.679 millones de pesos, como consecuencia a incrementos en honorarios e impuestos y tasas de 113 millones de pesos cada uno.

## INGRESOS, COSTOS Y GASTOS OPERACIONALES (PESOS)



Fuente: SUI

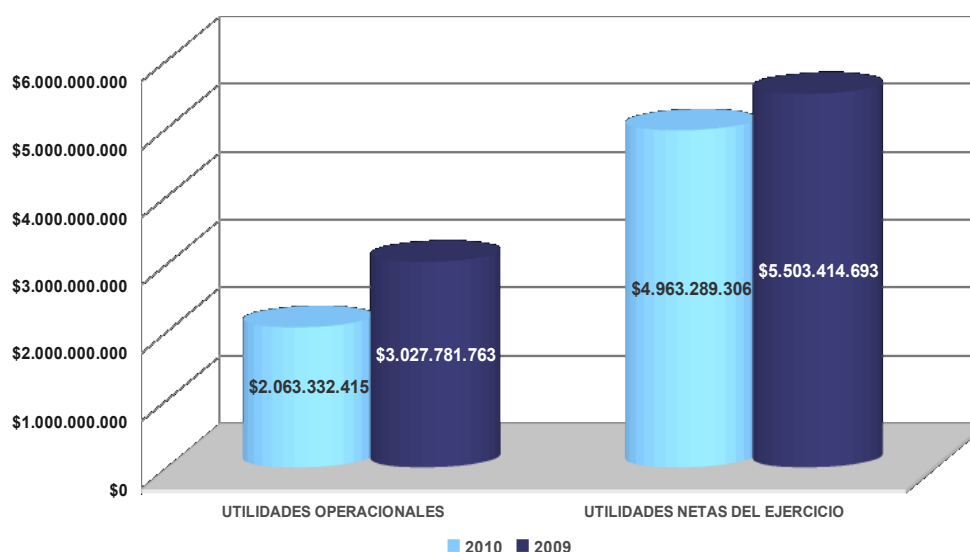
Los incrementos presentados en el último año en los costos y gastos de la operación, los cuales aumentaron en 5 puntos porcentuales su participación sobre los ingresos, ubicándose en 91,29%, ocasionaron una disminución en la utilidad operacional del 31,85% en el 2010, pasando de 3.028 millones de pesos en el 2009 a 2.063 millones de pesos.

Los ingresos que no corresponden directamente con la actividad de distribución y comercialización de gas combustible presentaron un incremento del 5,81%, ascendiendo a 4.148 millones de pesos como consecuencia al aumento en recuperaciones del periodo de 146 millones de pesos. Es importante anotar el crecimiento de los ingresos obtenidos por financiación de usuarios, los cuales pasaron de 1.870 millones de pesos en el 2009 a 1.895 millones en el 2010, representados en una variación del 1,37%.

Los gastos no operacionales descendieron en 13,62% en el último año, ubicándose en 1.248 millones de pesos, dado a la disminución del 29,43% de los intereses producto de su endeudamiento equivalentes a 365 millones de pesos.

La utilidad neta, al igual que la utilidad operacional, reportaron disminuciones en el último año, pasando la primera de ellas de 5.503 millones de pesos en el 2009 a 4.963 millones en el 2010, equivalentes a un descenso del 9,81%, producto del recorte en el flujo de caja ante el crecimiento en la estructura de costos y gastos del periodo.

## UTILIDAD OPERACIONAL Y NETA (PESOS)



Fuente: SUI

Los activos totales aumentaron en 6,55% con respecto al 2009, año en el cual se encontraban en 51.294 millones de pesos para quedar en 54.652 millones en el 2010, generado principalmente por el crecimiento de deudores del 30,40%, equivalentes a 3.927 millones de pesos, de los cuales los correspondientes al servicio de gas natural participan del 53,86%.

Los activos corrientes registraron un crecimiento del 49,12% en el 2010, ubicándose en 13.830 millones de pesos, con una contribución en los activos del 25,31%. La cuenta que más se destaca es la de deudores, participando del 80,73%, seguida del efectivo con 5,34%.

Los activos de propiedad, planta y equipo registraron un crecimiento del 2,73% en el último año, en donde se destacan incrementos en redes, líneas y cables de 722 millones, maquinaria y equipo de 157 millones y de transporte y elevación de 157 millones de pesos.

BALANCE GENERAL	2010	2009	Var
<b>Activo</b>	\$54.651.879.203	\$51.293.789.781	6,55%
Activo Corriente	\$13.829.712.834	\$9.274.466.742	49,12%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$9.168.193.118	\$8.924.152.277	2,73%
Inversiones	\$7.031.755.258	\$8.471.574.965	-17,00%
<b>Pasivo</b>	\$20.679.522.691	\$15.441.315.211	33,92%
Pasivo Corriente	\$9.494.251.828	\$5.631.196.139	68,60%
Obligaciones Financieras	\$16.053.552.932	\$10.853.125.152	47,92%
<b>Patrimonio</b>	\$33.972.356.512	\$35.852.474.570	-5,24%
Capital Suscrito y Pagado	\$1.565.356.710	\$1.565.356.710	0,00%

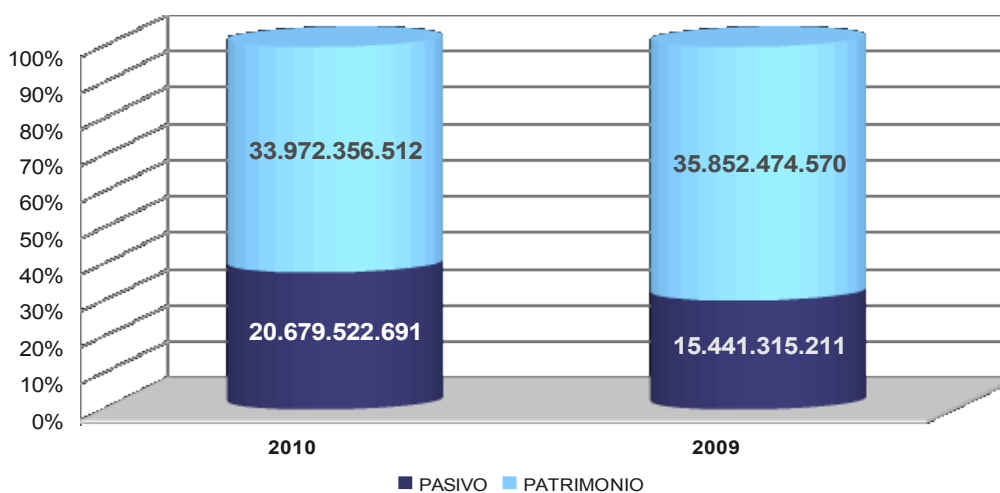
Fuente: SUI

Por su parte, el pasivo se incrementó en 33,92% con respecto al año anterior, encontrándose en 20.680 millones de pesos, producto del crecimiento de las cuentas por pagar del 9,57% dentro de las cuales las relacionadas con insumos a proveedores nacionales presentó un aumento de 220 millones de pesos, consecuente con el ascenso de los ingresos registrado en el 2010.

Dado lo anterior, el pasivo corriente aumentó en 9 puntos porcentuales su participación dentro del total, contribuyendo en 45,91% en el último año.

El patrimonio pasó de 35.852 millones de pesos en el 2009 a 33.972 millones en el 2010, mostrando una disminución del 5,24% con respecto al año anterior, especialmente dado por el descenso de las utilidades del ejercicio registradas en el último año.

### ESTRUCTURA DE CAPITAL (PESOS)



Fuente: SUI

INDICADORES	2010	2009
<b>Costos Operacionales/Ingresos Operacionales</b>	67,3%	63,2%
<b>Gastos de Administración/Ingresos Operacionales</b>	15,5%	14,6%
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN</b>		
<b>Razón Corriente - Veces</b>	1,5	1,6
<b>Rotación de Cuentas por Cobrar- Días</b>	213,4	178,8
<b>Rotación de Cuentas por Pagar - Días</b>	11,2	8,0
<b>Activo Corriente Sobre Activo Total</b>	25,31%	18,08%
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO</b>		
<b>Nivel de Endeudamiento</b>	37,8%	30,1%
<b>Patrimonio Sobre Activo</b>	62,2%	69,9%
<b>Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total</b>	45,9%	36,5%
<b>Cobertura de Intereses - Veces</b>	5,3	4,6
<b>INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD</b>		
<b>Ebitda</b>	4.811.903.405	5.763.878.095
<b>Margen Operacional</b>	20,3%	25,6%
<b>Rentabilidad de Activos</b>	8,8%	11,2%
<b>Rentabilidad de Patrimonio</b>	15,2%	17,4%

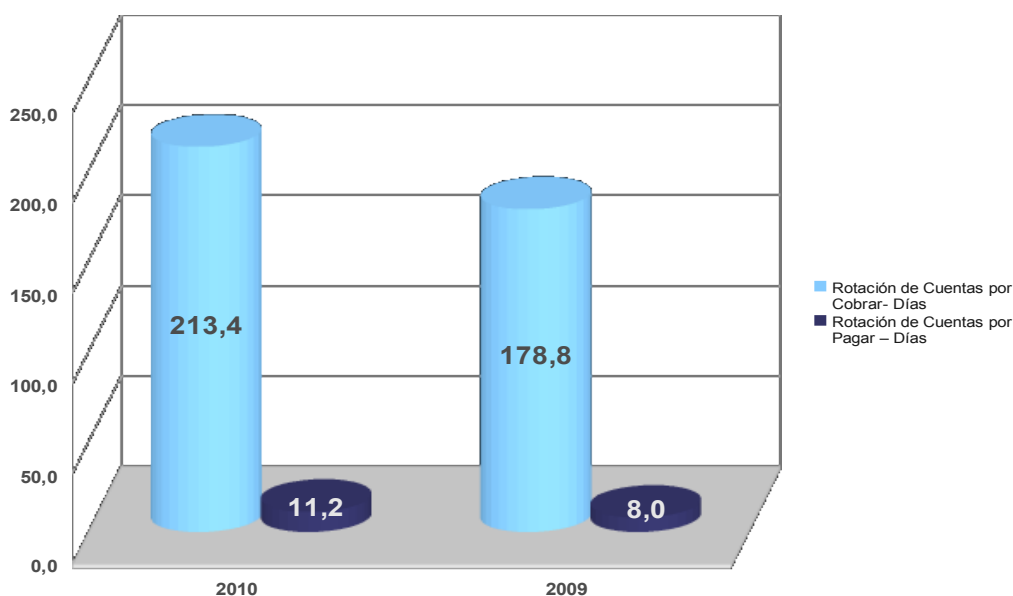
Fuente: SUI Cálculo Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

La razón corriente se encontró en 1,5 veces en el último año, reportando descensos con respecto al resultado obtenido en el 2009, dado al crecimiento presentado en los pasivos corrientes, por lo que compromete en mayor medida los activos de rápida conversión al dinero para respaldar las obligaciones de corto plazo.

La rotación de cuentas por cobrar presentó un mayor número de días con los que ha contado la empresa en recuperar sus ingresos, los cuales en el 2009 se ubicaron en 179 días para quedar en el 2010 en 213 días, originando una mayor financiación de sus ventas a crédito.

Igualmente, las cuentas por pagar aumentaron pasando de 8 días en el 2009 a 11 días en el 2010, ocasionado por el crecimiento en las cuentas por pagar, principalmente a proveedores de insumos directos con la prestación del servicio. Sin embargo, se encuentra dentro del periodo establecido por la CREG como pago óptimo de sus obligaciones.

### ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y POR PAGAR (DÍAS)



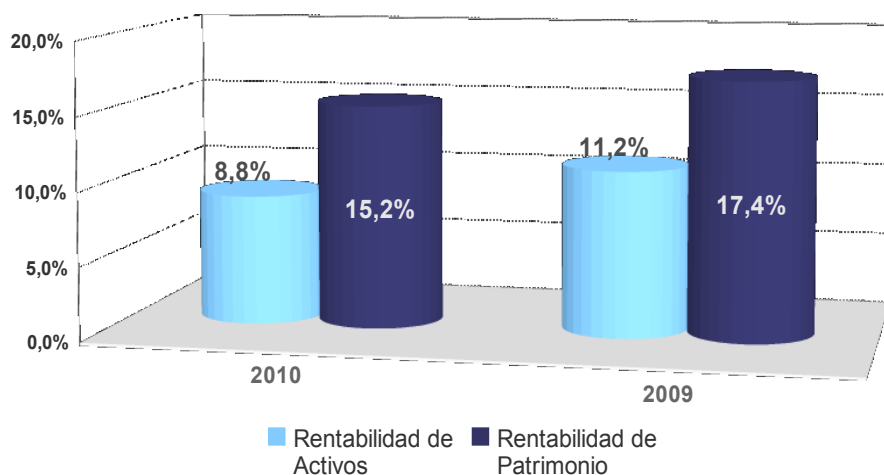
Fuente: SUI Cálculo Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

El nivel de endeudamiento aumentó ubicándose en 37,8% en el 2010 frente al 30,1% en el 2009, ocasionado por el aumento en la financiación de los activos por medio de acreedores externos, ante el crecimiento de los pasivos totales.

De otro lado, el EBITDA decreció en 16,52% pasando de 5.764 millones de pesos en el 2009 a 4.812 millones en el 2010, como consecuencia del crecimiento presentado en los costos, gastos, amortizaciones y provisiones, generando un menor flujo de caja. Por consiguiente, el margen operacional se redujo quedando en el último año en 20,3%, siendo las ventas mayores al resultado del EBITDA.

Así mismo, la rentabilidad del activo y del patrimonio disminuyeron con respecto al 2009, año en el cual se establecieron en 11,2% y 17,4% respectivamente, quedando en el 2010 en 8,8% y 15,2%, originado por el bajo flujo del EBITDA, lo que no permitió obtener utilidades suficientes con los activos con los que cuenta la empresa, como tampoco, con el capital de la organización.

## RENTABILIDAD DEL ACTIVO Y DEL PATRIMONIO (%)

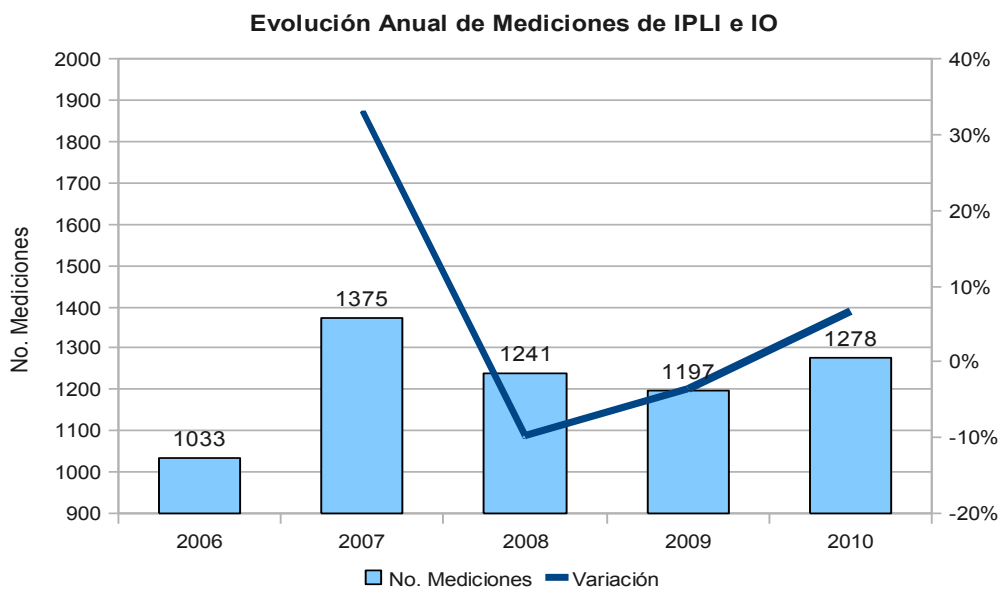


Fuente: SUI Cálculo Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

#### 3.1. Indicadores de Calidad

La empresa realizó en el 2010 1.278 mediciones del índice de Presión en Líneas Individuales -IPLI- e índice de Odorización -IO-, registrando un aumento del 6,77% con respecto a las realizadas en el año anterior, dando cumplimiento a lo señalado en la Resolución CREG 100 de 2003. Como se observa en la gráfica a continuación, las mediciones realizadas por la empresa han mantenido un comportamiento variable, siendo estas en el 2008 de 1.241 para pasar a 2009 a 1.197 y finalmente mostrar un nuevo crecimiento en el último año.



Fuente: SUI

Respecto a las solicitudes de servicio técnico -IRST-, las que más se presentaron en el 2010, fueron las relacionadas con escape de gas controlado correspondientes al 65,34%, seguido por la interrupción del servicio con 14,92% y escape de gas no controlado con 14,49%.

Sector	Requerimiento por Evento
Escape de gas controlado	65,34%
Escape de gas no controlado	14,49%
Incendio	0,02%
Calidad de la llama	5,23%
Interrupción del servicio	14,92%
Otros	0,00%

Fuente: SUI

### 3.2 Concepto de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

De acuerdo con los análisis realizados por la Auditora, referente a los aspectos técnicos de la empresa se determinó lo siguiente:

El auditor evidenció desviaciones al cumplimiento de lo establecido en las resoluciones CREG 100 de 2003, y en las Circulares SSPD CREG 001 de 2006 y SSPD CREG 003 de 2006, principalmente por: a) carencia de un programa que genere los formatos T4, (relacionado con los índices IO e IPLI), automáticamente, lo que incide en realizar el archivo de manera manual, b) falta de estandarización de los formatos en cuanto al tipo de hora y fecha que se va a utilizar, y c) Falta de un cronograma de cargue de información al SUI, d) la carencia de un documento formalmente establecido para la generación de información y reporte al SUI, e) Falta de mayor capacitación a los técnicos de la empresa relacionados con el diligenciamiento de los formatos.

Por lo anterior, el Auditor considera de gran importancia que la Compañía evalúe: a) la implementación de un aplicativo o módulo en el Gasplus, que le permita generar automáticamente el formato T4 directamente de este software, b) realizar capacitaciones en el reporte al SUI y del diligenciamiento de los formatos de visita técnica, y c) diseñar un cronograma de cargue de información al SUI por área.

Lo anterior le permitirá a la empresa entre otros lo siguiente: a) Disminuir tiempos en el proceso de generación de este reporte, b) Disminuir el riesgo de error en el reporte, c) Reportar la información oportunamente, d) Disminuir el riesgo de sanciones por problemas en la calidad de la información y por el no reporte oportuno; fortaleciendo así sus actividades de control para el reporte de la información a los entes de control.

### 3.3 Aspectos Ambientales

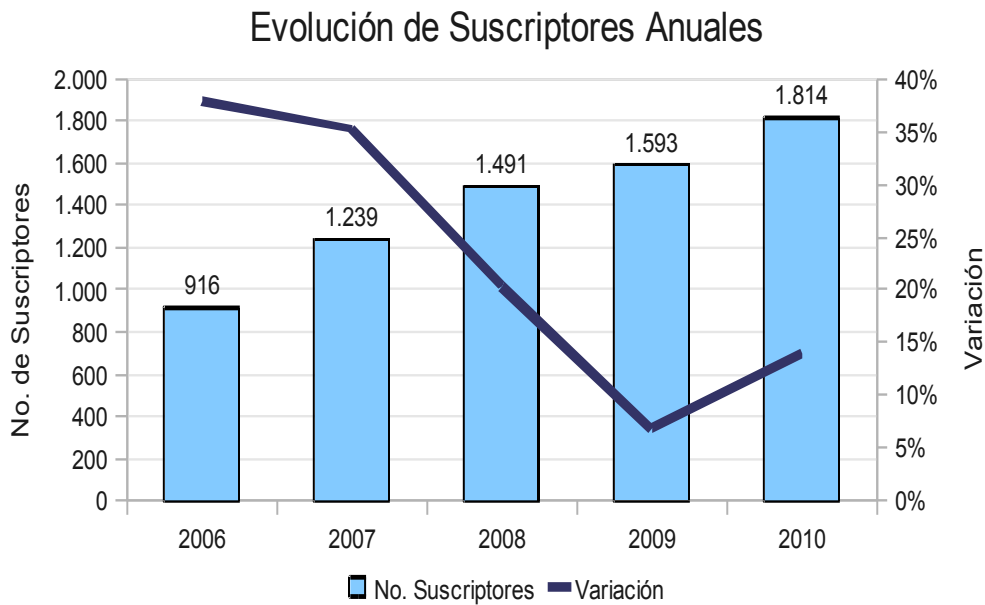
En el proceso de control, la Dirección Técnica de Gas al realizar las visitas de verificación de cumplimiento de normatividad técnica, revisa entre otros aspectos que las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas combustible por red cuenten con la guía ambiental para distribución de gas natural reglamentada por la resolución 1023 del 28 de julio de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, además de los otros permisos, autorizaciones y/o licencias que son expedidas por otras autoridades y que se requieren para el desarrollo de un proyecto nuevo de distribución de gas.



#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

##### 4.1 Mercado Regulado

La evolución de suscriptores registró un aumento en el último año del 6,89% con respecto al crecimiento evidenciado en el 2009. Como se observa en la gráfica a continuación, la evolución de suscriptores anuales ha mantenido un incremento constante desde 2006, el cual ha representado un ascenso del 50,3%, demostrando una mayor utilización del gas natural en el mercado en el cual presta la empresa, capturando cada vez mas clientes.



Fuente: SUI

De los 65.783 suscriptores pertenecientes a la empresa, en su mayoría pertenecen al estrato 2 con un total del 52,72%, seguido por el estrato 1 con el 29,04%, mostrando un aumento en el número de clientes, dado que estos en el 2009 correspondían al 27%.



Fuente: SUI

De acuerdo con la información suministrada por el Ministerio de Minas y Energía, durante el 2010 se registró un aumento del 7,95% de los usuarios residenciales anillados en el departamento de la Guajira, correspondientes a 81.989 usuarios potenciales para el suministro de gas natural, de los cuales Gases de la Guajira suministra efectivamente al 83,47% equivalentes a 70.421 usuarios conectados.

AÑO	CATASTRO	USUARIOS RESIDENCIALES		COBERTURA RESIDENCIAL	
		ANILLADOS	CONECTADOS	POTENCIAL	EFFECTIVA
2009	79.522	75.945	64.919	95,50%	81,64%
2010	84.368	81.989	70.421	97,18%	83,47%

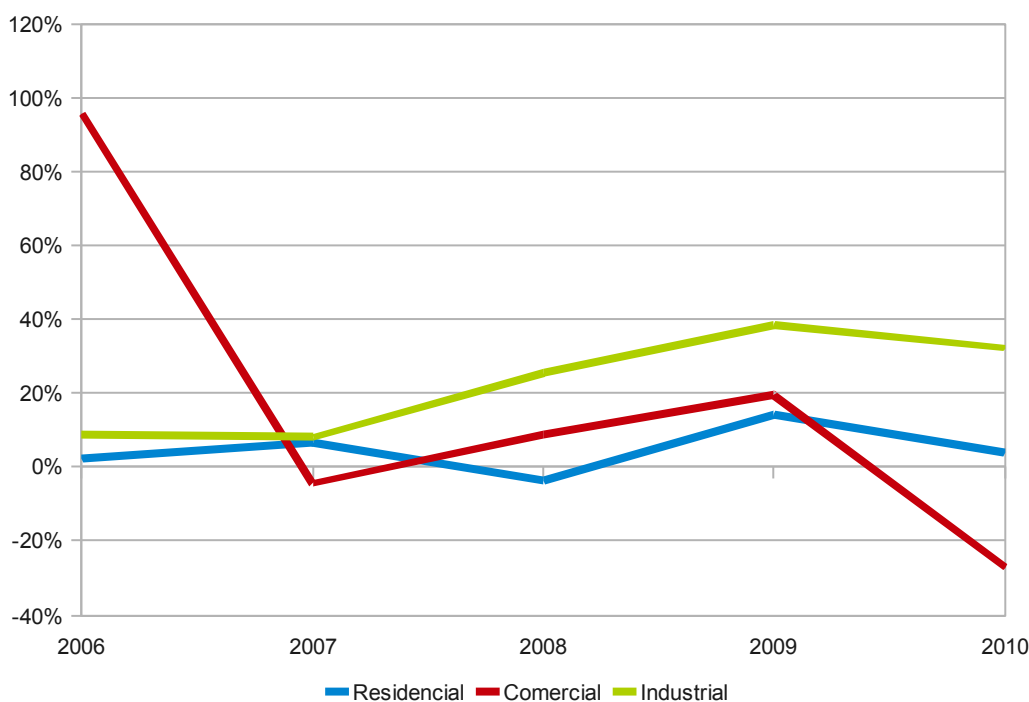
Fuente: MME

En el 2010 el sector que presentó un mayor consumo con respecto al ocasionado en el 2009, fue el sector industrial con un incremento del 6,85% con respecto al año anterior seguido del residencial con un aumento del 3,72%.

Los usuarios residenciales pasaron de consumir 13.427.036 metros cúbicos (m3) en el 2009 a 13.926.339 m3 en el 2010, mientras que los industriales pasaron de 3.258.595 m3 en el año anterior a 3.481.844 m3.

Se presentó un descenso del 27,08% en el consumo del sector comercial, el cual pasó de 1.301.420 m3 en el 2009 a 949.035 m3 en el último año, mostrando una fuerte recesión de este sector en el 2010.

### Variación del Consumo por Sector



Fuente: SUI

Las ventas de la empresa en el último año, ascendieron a 18.358.472 m3, correspondiendo a un valor de facturación de 14.089 millones de pesos anuales,

representando un crecimiento del 10,49% con respecto a las ganancias generadas en el 2009. El sector que más contribuyó al incremento fue el estrato 2, correspondiente a un porcentaje de facturación del 42,04%, seguido del estrato 1 con el 21,88%. La participación por sector y estrato, tanto en consumo como en facturación, se muestra a continuación:

Sector	% Consumo	% Facturación
Estrato 1	23,49%	21,88%
Estrato 2	44,74%	42,04%
Estrato 3	9,91%	10,76%
Estrato 4	0,96%	1,04%
Estrato 5	0,12%	0,13%
Comercial	4,18%	5,17%
Industrial	16,60%	18,97%
Otros	0,01%	0,01%

Fuente: SUI

#### 4.2 Verificación Tarifaria

En la actualidad la empresa cuenta con un contrato de suministro con E2 Energía Eficiente S.A. ESP, por una capacidad contratada de 1800 MBTUD, con vigencia del 1 de enero de 2009 hasta el 31 de diciembre de 2010 y con Chevron Petroleum Company para el periodo comprendido entre septiembre de 2009 a enero de 2013, con una capacidad de 1800 MBTUD. Así mismo, desde el 1 de Marzo de 2008 se encuentra vigente un contrato de transporte con Gases del Caribe S.A. ESP, el cual rige hasta el 30 de noviembre de 2012, por una capacidad de 1000 KPCD. Adicionalmente, contó con dos contratos de transporte en el 2009 con TGI, uno de ellos vencido el 7 de mayo de 2009 y el segundo, para el periodo comprendido entre el 1 de Junio de 2010 hasta el 31 de Diciembre de 2020 por capacidad en firme de 1500 KPCD.

El siguiente cuadro muestra el comportamiento de los componentes tarifarios durante el año 2010 para los 15 municipios en el departamento de la Guajira a los cuales Gases de la Guajira les presta el servicio.

Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Dm (\$/m3)	Cargo fijo (\$/factura)	Cargo variable (\$/m3)
Enero	205,58	49,36	2.009,29	366,32	2.009,29	630,51
Febrero	199,35	59,97	2.020,55	372,39	2.020,55	641,12
Marzo	262,35	57,34	2.034,73	377,16	2.034,73	708,44
Abril	273,15	65,80	2.037,29	380,56	2.037,29	731,81
Mayo	278,98	60,08	2.044,15	380,73	2.044,15	732,09
Junio	279,24	61,65	2.043,75	382,24	2.043,75	735,49
Julio	275,35	61,63	2.043,54	380,42	2.043,54	729,62
Agosto	261,00	55,50	2.040,01	377,69	2.040,01	705,67
Septiembre	264,97	57,09	2.039,80	373,71	2.039,80	707,45
Octubre	266,13	66,12	2.034,52	368,98	2.034,52	713,29
Noviembre	276,24	60,82	2.030,23	365,53	2.030,23	714,81
Diciembre	288,79	62,88	2.031,58	369,35	2.031,58	733,77

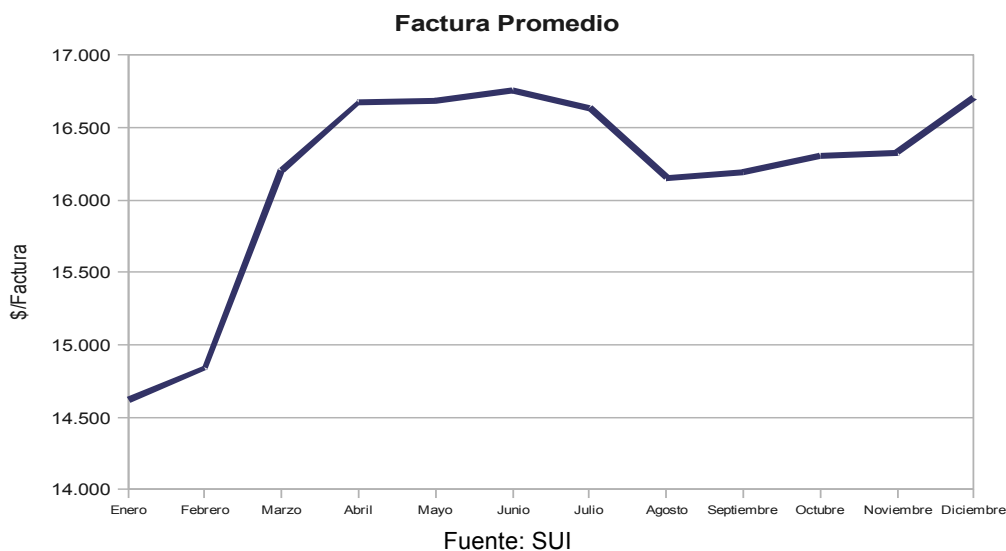
Fuente: SUI

Como se puede observar, el componente (Gm) presentó un comportamiento creciente durante el último año, concordante con los incrementos presentados en el precio del

petróleo registrados en el 2010.

Por su parte el componente (Tm) mostró un comportamiento variable, el cual dependió de las fluctuaciones de la TRM experimentadas en el 2010.

En la gráfica a continuación, se puede observar un comportamiento creciente durante el año, registrándose un precio de factura promedio de gas natural, en el mes de febrero de \$14.843 para terminar en diciembre en \$16.707, como consecuencia al incremento del componente de compras de gas (Gm) comentado anteriormente.



### 4.3 Peticiones, Quejas y Reclamos

Se presentó en el 2010 un aumento de 1.627 PQR's con respecto a las registradas en el 2009, ubicándose estas en el último año en 7.369. La causa que más se presentó fue la de condiciones de seguridad o riesgo con 4.072 PQR's, la cual mostró un incremento del 55,71% con respecto al año anterior.

Adicionalmente, la causal de falla en la prestación del servicio también evidenció un crecimiento con respecto al 2009, pasando de 578 PQR's en dicho año a 755 en el 2010, representado en un aumento de 177 PQR's por este concepto.

CAUSA	2009	2010
Alto Consumo	1727	1668
Cobros inoportunos	1	
Dirección incorrecta	58	161
Error de la lectura	11	1
Falla en la prestación del servicio	578	755
Calidad del servicio	225	270
Estrato	98	71
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	4	4
Terminación del Contrato		1
Condiciones de seguridad o riesgo	2615	4072
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	1	
Conexión	2	
Otras inconformidades	422	366
<b>Total</b>	<b>5.742</b>	<b>7.369</b>

Fuente: SUI

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### 5.1 Indicadores Financieros de Gestión CREG

La empresa para el servicio de gas natural cumple con los indicadores de cobertura de intereses y rotación de cuentas por pagar, por lo que cuenta con los recursos necesarios para cubrir los intereses producto de su endeudamiento y con una política adecuada de pago a proveedores, de acuerdo con los referentes establecidos por la CREG.

Es crítico el indicador de rotación de cuentas por cobrar y margen operacional, al encontrarse alejados del referente, por lo que se recomienda la implementación de incentivos de pronto pago por parte de los clientes con el fin de generar una mayor liquidez.

Igualmente es importante realizar un análisis en la estructura de costos y gastos de la operación, de tal manera que se pueda determinar cual de ellos puede reducirse, con el fin de generar eficiencia en la administración de estos, permitiendo generar una mayor rentabilidad a partir de la prestación del servicio.

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2010	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	20%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5	5,3	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	75	213,4	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	17	11,2	Cumple
Razón Corriente – Veces	2	1,5	No Cumple

Fuente: SUI Cálculos Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

### 5.2 Concepto Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

En cuanto al indicador de rotación de cuentas por cobrar, el Auditor afirma que la diferencia de 75 días respecto al referente, es ocasionado al tomar el total de las cuentas 1406 1407 y 1408, las cuales incluyen toda la cartera de la operación de la compañía, es decir la cartera corriente y vencida.

No se cumplió con el indicador de razón corriente, el Auditor considera que la empresa no presenta problema alguno de liquidez, las obligaciones se cancelan a tiempo y en los plazos estipulados.

En cuanto al margen operacional, la empresa argumenta que a pesar de que los ingresos operacionales aumentaron, el costo de venta también aumento debido a al mayor numero de conexiones y mantenimientos realizados durante el 2010.

## 6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Se realizó revisión y análisis de la información reportada al Sistema Único de Información -SUI-, encontrando pendiente de cargue algunos formatos y formularios, por lo cual mediante las siguientes comunicaciones con radicado 20102300313491 del 4 de Abril de 2010, 20102300631931 del 2 de agosto de 2010, 20102300887451 del 6 de octubre de 2010 y 20102301235661 del 21 de diciembre de 2010, se remitió a la empresa una relación de toda la información pendiente de cargue y se le solicitó realizar el reporte de la misma.

Por su parte el Auditor realiza los siguientes comentarios con respecto al cargue de

información SUI:

- No se está reportando al SUI de manera oportuna la información relacionada con el “Índice de Odorización” y el “Índice de Presión en Líneas Individuales”.
- La fecha de medición del IPLI - IO del formato de revisión técnica de la suscripción 1010605 (28/07/10) no coincide con la reportada en el SUI (11/08/10). Lo cual fue por error de digitación.
- Se puede presentar confusión en las fechas de IRST por el hecho de que no existe homogeneidad en el formato de hora utilizado por el formato de revisión técnica y el formato en el cual debe reportarse al SUI.
- Se evidencia que en el SUI para el mes de febrero se reportó una PQR con “Tipo de Respuesta” – “Trasladada por Competencia”, clasificación que no se lleva en las estadísticas de la empresa.
- En el mes de febrero se puede observar que tanto los números de las causales de PQR’s de “accede” y de “no accede” de las estadísticas mes a mes de PQR’s que maneja la compañía presenta diferencias con respecto a las reportada al SUI, en 4 y 3 reclamaciones respectivamente.
- En el mes de mayo, se presenta una diferencia de 1 PQR, es decir, en el SUI, se reportó una PQR adicional a las registradas en las estadísticas de la empresa
- El campo “Facturación por consumo” de la totalidad de los registros de la muestra reportado al SUI coinciden con lo facturado.
- De las 33 facturas de usuarios del servicio de gas, se encontraron 11 registros que no coincidieron su “cargo de consumo” con lo reportado al SUI. En el SUI se reportó el cargo de consumo del rango 4 y 5 y en la factura el rango de consumo aplicado es del 1.
- Con respecto a la “Fecha de Inicio” se pudo observar que en ninguna de las 33 facturas coincidía con la fecha de inicio reportada al SUI, es decir, en el SUI la “fecha de inicio” reportada tiene un día adicional a la registrada en la factura.

Con respecto a la actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS-, se encuentra que la última fue efectuada el 5 de marzo de 2011.

## **7. ACCIONES DE LA SSPD**

Durante el 2010 se realizaron 2 visitas itinerantes en el departamento de la guajira, las cuales se relacionan a continuación:

- Villanueva el 28 y 29 de enero de 2010, en donde los funcionarios de la Superintendencia se reunieron con el señor Alcalde, Luis Erasmo Dangon y con la Personera municipal, Luz Amparo Cruz, los cuales expresaron que a la fecha de la realización de esta visita no se presentaban problemas con la prestación del servicio de gas natural.
- San Juan del Cesar el 15 de abril de 2010, en donde la comunidad no manifestó ninguna inconformidad con relación al servicio de gas combustible por redes, por lo cual no se generaron compromisos.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios decidió abrir investigación el 15 de Marzo de 2010 a la empresa Gases de la Guajira S.A, E.S.P, por no poseer contrato en firme de transporte de gas para el periodo del 5 de mayo de 2009 hasta el 1 de junio de 2010, por lo que TGI le suministra bajo la modalidad de interrumpible, y no cuenta con un contrato en el mercado secundario que garantice la continuidad del

servicio, violando el artículo 37 de la resolución CREG 011 de 2003, modificado por el artículo 1 de la resolución CREG 075 de 2008 que establece la obligación de comprar gas combustible mediante mecanismos que garanticen transparencia y neutralidad, puesto que no fue posible obtener evidencia que el contrato fue prorrogado ó que se recurrió a otro mecanismo que asegura la continuidad del suministro y por ende, del servicio a los usuarios.

Adicionalmente, el 27 de septiembre al 1 de octubre de 2010 se realizó visita técnica en las instalaciones de la empresa en los municipios Dibulla, Manaure, Uribia y Albania, en donde se encontraron las siguientes no conformidades:

1. El plan de acción y mantenimiento no se encuentra actualizado, siendo su versión existente realizada en 1999.
2. La empresa no cuenta con un procedimiento documentado de mantenimiento de las estaciones de regulación.
3. Dentro del plan de emergencias y contingencias no están contempladas las estaciones de regulación.
4. En las facturas para los estratos 1 y 2 los rangos de consumo es incorrecta y no se ajusta a la regulación vigente.
5. En el municipio de Dibulla al momento de verificar el estado y condición operativa de las poliválvulas en las líneas secundarias se encontró agua en 2 cajas, lo cual en condiciones de emergencia pueden dificultar su operación.
6. En la estación de regulación ubicada en el municipio de Albania no se encontró la señalización exigida para estas por la NTC 3949

Por lo anterior, se solicitó a través del radicado 20102300992671 del 2 de noviembre del 2010 un plan de acción y cronograma de actividades con el fin de superarlas.

Con radicado 20105290602082 del 18 de noviembre de 2010, la empresa envía el cronograma propuesto para subsanar las inconformidades, el cual fue rechazado por la Dirección Técnica con radicado 20102301131861 del 2 de diciembre de 2010, debido a sus prolongados tiempos de desarrollo.

Por consiguiente, con radicado 20112300468851 se le solicita a la empresa las pruebas que corroboren que las no conformidades encontradas en la visita técnica fueron subsanadas.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- Se observa detrimentos tanto en la utilidad operacional como neta, producto del recorte en el flujo de caja ante el crecimiento en la estructura de costos y gastos del periodo.
- Se recomienda realizar un análisis en la estructura de costos y gastos de la operación, de tal manera que se pueda determinar cual de ellos puede reducirse, con el fin de generar eficiencia en la administración de estos, permitiendo generar una mayor rentabilidad a partir de la prestación del servicio.
- La empresa muestra crecimiento en cuanto a usuarios, los cuales pasaron de 61.541 en el 2009 a 65.783 en el 2010.
- Se evidencia un crecimiento en la participación de usuarios de estrato 1, los cuales pasaron de una contribución del 27% en el 2009 a 29,04% en el 2010.
- El comportamiento de las PQR's aumentaron en el último año, pasando de 5.742 en el 2009 a 7.369, registrándose un incremento en las condiciones de

seguridad o peligro, por lo que se recomienda a la empresa especial atención sobre estas peticiones, con el fin de realizar las acciones a las que haya lugar para prevenir posibles riesgos a los usuarios.

- En cuanto a la gestión de la empresa, se observa incumplimiento en los indicadores margen operacional, rotación de cuentas por cobrar y razón corriente.
- Se encontró a lo largo del 2010 información pendiente de cargar en el SUI, por lo cual la empresa debe implementar mecanismos que garanticen el oportuno reporte de información.
- Es importante que la empresa lleve a cabo un plan para mejorar las falencias encontradas para el cargue de información al SUI de los indicadores para medir la calidad del servicio público, encontradas por la firma Auditora.